

**COGEDIM RECOIT POUR LA QUATRIEME ANNEE CONSECUTIVE LE PRIX  
« ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2021 » DANS LA CATEGORIE  
« PROMOTION IMMOBILIERE »**



---

**Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, Cogedim, marque logement du groupe Altea, a reçu le Prix « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « promotion immobilière ». Cette distinction récompense depuis 2007 les entreprises françaises qui placent la qualité de la relation client au centre de leurs préoccupations.**

---

**Vincent Ego, Directeur général de Cogedim** indique : *« Être élu « Service Client de l'Année » pour la quatrième année consécutive récompense nos choix stratégiques et le travail au quotidien de l'ensemble de nos équipes. Depuis de nombreuses années, nous avons fait de la satisfaction client une priorité et cette distinction est une véritable reconnaissance de notre engagement en la matière. Nous sommes très fiers de recevoir le prix cette année, dans un contexte particulièrement difficile. La crise sanitaire a profondément perturbé les parcours clients. Nous nous sommes adaptés en permanence et avons développé de nouveaux moyens, notamment digitaux, pour continuer à accompagner au mieux nos clients ».*

---

**6 semaines d'évaluation et plus de 160 tests mystères réalisés**

Cette année, le prix « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Promotion Immobilière » a été décerné à Cogedim au terme d'une séquence d'évaluation de 6 semaines, qui s'est déroulée du 31 août au 6 octobre 2020. Ce sont au total 160 tests clients mystères, reflète des demandes quotidiennes de nos clients, qui ont été réalisés, à partir de scénarii allant de l'avant-vente à l'après-vente en passant par la vente. Les canaux suivants ont été évalués :

- Les appels téléphoniques ;
- Les emails ;
- Les recherches d'information sur le site internet ;
- Et les contacts via les réseaux sociaux.

---

**Une année 2020 marquée par l'accélération de la digitalisation du parcours client**

Dans un contexte de crise sanitaire et avec des périodes de confinement qui ont profondément perturbé le parcours client, Cogedim a fait preuve d'adaptation et a déployé de nouveaux outils digitaux permettant de maintenir l'exigence de qualité dans la relation client.

- **Un suivi des chantiers en temps réel**

Ainsi, Cogedim a accéléré le déploiement de son outil de suivi de chantier réalisé par la société Devisubox. Cet outil de suivi en temps réel à distance est rendu possible grâce à la mise en place d'un ou plusieurs boîtiers photo autonomes sur le site de construction. Cette solution, qui est disponible sur l'espace client « mon-cogedim.com », permet au client de suivre l'avancement de son chantier depuis sa tablette, son ordinateur ou son smartphone.

- Un configurateur de logement adapté en distanciel

Lancé en présentiel depuis plusieurs mois avec pour objectif de permettre aux clients de personnaliser leur futur bien, le configurateur de logement a été adapté pour le rendre efficient en distanciel. Avec ce configurateur, le client peut choisir des options de personnalisation et adapter ainsi son logement en fonction de son mode de vie et de ses envies. Il s'agit ici d'une immersion digitale qui projette le client au plus près de la réalité.

- Des rencontres digitales en complément des rendez-vous physiques

Pour permettre aux clients d'avancer dans leurs projets immobiliers pendant les périodes de confinement, Cogedim a mis en place des réunions d'information en distanciel, des comités clients mais également des webconférences de présentation pour les lancements commerciaux. Le procédé de e-réservation a été largement développé, permettant de contractualiser les ventes online dans des conditions sécurisées.

---

## La relation client chez Cogedim en chiffres

- 300 collaborateurs qui accompagnent nos clients sur l'ensemble de leurs parcours sur une durée de 13 ans en moyenne.
- Du 1<sup>er</sup> janvier au 15 novembre : près de 400 000 demandes de renseignement.
- 2,3 millions d'utilisateurs et 3,3 millions de sessions sur notre site internet cogedim.com.
- 8 200 clients connectés à l'application Mon-Cogedim.com.

### A PROPOS DE COGEDIM

*Acteur historique de l'immobilier neuf, Cogedim réalise de nombreux programmes à l'identité architecturale affirmée. Partout en France, il développe des opérations d'envergure avec le soutien du groupe Altarea, garantes de la multiplicité de ses savoir-faire. Depuis 1963, plus de 120 000 logements ont été réalisés partout en France. Qualité, innovation et engagement environnemental sont devenus la signature de l'entreprise. Quels que soient vos envies, votre budget ou votre mode de vie, vous accédez à un haut niveau de qualité et à un accompagnement sur-mesure.*

*Cogedim a été élu Service Client de l'Année ces 3 dernières années.*

### A PROPOS D'ALTAREA - FR0000033219 - ALTA

*Altarea est le 1er développeur immobilier de France. A la fois développeur et investisseur, le Groupe est présent sur les trois principaux marchés de l'immobilier (Commerce, Logement et Immobilier d'entreprise) lui permettant d'être leader des grands projets mixtes de renouvellement urbain en France. Le Groupe dispose pour chacune de ses activités de l'ensemble des savoir-faire pour concevoir, développer, commercialiser et gérer des produits immobiliers sur-mesure. En Commerce, Altarea gère, au 30 juin 2020, un patrimoine de 5,3 milliards d'euros (3,0 milliards en quote-part Groupe). Altarea est coté sur le compartiment A d'Euronext Paris.*

[www.altarea.com](http://www.altarea.com)

### A PROPOS DU PRIX « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE »

*Les services clients ou services consommateurs qui participent à cette élection font tous l'objet de 225 tests clients mystères réalisés par des consommateurs. Les appels, les e-mails, les recherches d'information sur Internet, les contacts via les réseaux sociaux et les conversations par chat en situation réelle, reflètent les demandes quotidiennes qui peuvent être faites auprès des entreprises. Cette distinction, « Élu Service Client de l'Année », est le résultat de l'Élection du Service Client de l'Année que Viséo Customer Insights organise depuis 2007 et qui a pour but de tester la qualité des services clients des entreprises françaises, en fonction de leur univers de consommation. En choisissant une entreprise qui a remporté ce prix, le client fait confiance à une marque qui prend en compte ses demandes dans les meilleures conditions et qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.*

## CONTACTS PRESSE

### ALTAREA

#### Nicolas LEVIAUX

Responsable relations media Groupe

01 56 26 70 86 / 07 60 75 17 14

[nleviaux@altarea.com](mailto:nleviaux@altarea.com)

### AGENCE SHAN

#### Laetitia BAUDON-CIVET

Directrice conseil

01 44 50 58 79 / 06 16 39 76 88

[laetitia.baudon@shan.fr](mailto:laetitia.baudon@shan.fr)

#### Emma CORSON

Consultante senior

01 47 03 47 36 / 06 26 60 85 01

[emma.corson@shan.fr](mailto:emma.corson@shan.fr)